



Comhairle Chontae na Gaillimhe  
Galway County Council

## Ráiteas faoi Chaighdeáin na Seirbhísí Ardcháilíochta

ag áireamh sleachta as Scéim Teanga 2014-2017

Tá an doiciméad seo le fáil i gcló mór chomh maith

This document is also available in large print

Tá leagan Béarla den doiciméad seo ar fáil ach í a iarraidh

Imlíonn an ráiteas seo na Caighdeáin Seirbhísí ar féidir leat a bheith ag súil leo ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe. Tá an ráiteas seo bunaithe ar ár gCairt Chustaiméirí agus ar ár Scéim Teanga.

Tá ár gCairt do Chustaiméirí ar taispeáint i ngach ceann dár bpointí poiblí seirbhíse.

Tá ár Scéim Teanga (Scéim Teanga Údaráis Áitiúla Chontae na Gaillimhe 2014-2017) ar fáil i ngach ceann dár bpointí poiblí seirbhíse.

Tá cóipeanna dár nDoiciméid Seirbhísí Chustaiméara d'Ardchaighdeáin ag áireamh an Ráiteas seo, an Cairt agus an Scéim Teanga, ar fáil ar iarratas ag aon chuntar poiblí agus is féidir breathnú air nó a íoslódáil ónár suíomh idirlín: [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie).

### Cé dóibh an Ráiteas seo?

Baineann an Ráiteas seo le haon duine, gnó nó eagraíocht a sholáthraíonn Comhairle Chontae na Gaillimhe seirbhís dóibh. Má bhíonn cúis agat le teagmháil a dhéanamh linn measann muid gur Custaiméir tú.

Is é ár gcuspóir cultúr barrfeabhais a chothú i ndáil le Seirbhísí Custaiméara a sholáthar. Úsáidfidh muid ár n-acmhainní ar an tslí is fearr is féidir linn chun seirbhísí comhsheasmhacha agus ardchaighdeáin a sholáthar agus a choimeád ar bun.

Is eol dúinn nach n-oibreoidh seirbhísí ag amanna ar bhealach chomh maith agus a bhfuil súil againn leis. Más rud é nach bhfuil ar ár gcumas, ar aon chúis áirithe, caighdeán de chuid an ráitis seo a chomhlíonadh cuirfidh muid an méid sin in iúl agus tabharfaidh míniú ar na cúiseanna ina leith sin.

### An Caighdeán Seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leis ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe

**I bPearsa: Má thagann tú chuig ceann dár n-oifigí déanfaidh muid :**

- Oifig ghlan, shábháilte a sholáthar agus beidh na comharthaí poiblí go léir i nGaeilge agus i mBéarla.
- Casadh leat go poncúil má tá coinne déanta agat.
- Beidh meas againn ar do phríobháideacht agus soláthróidh saoráidí príobháideacha cruinnithe más gá.
- Déileáil leat go mínte, go cúirtéiseach agus go cothrom agus ag aithint gur fearr le custaiméirí áirithe seirbhís i nGaeilge agus glacfar le mionsonraí chustaiméara go beacht i nGaeilge de réir mar is gá.
- Déileáil le d'fhiosrúchán agus soláthróidh faisnéis iomchuí chomh sciobtha agus is féidir.
- Ár n-acmhainní foirne a úsáid go héifeachtach chun go gcaitear a laghad ama i scuaine agus gur féidir. Más rud é, uaireanta, nach féidir scuainí a sheachaint cuirfidh muid an méid sin in iúl agus míneoidh an fáth.
- Rochtain do dhaoine faoi mhíchumas a éascú.
- Seirbhís cuntair i nGaeilge a chur ar fáil ag gach cuntar poiblí in Áras an Chontae agus ag Oifig Centrepoint mar seo a leanas.
  - Má bhíonn fáil ar chainteoir Gaeilge/an gcainteoir Gaeilge atá ábalta an tseirbhís a iartrar i nGaeilge a chur ar fáil, cuirfear seirbhís i nGaeilge ar fáil.
  - Mura mbíonn fáil ar chainteoir Gaeilge/an gcainteoir Gaeilge atá ábalta an tseirbhís a iartrar i nGaeilge a chur ar fáil, míneoidh an té a bheidh ag déileáil leis an gcustaiméir an scéal go cúirtéiseach agus

cuirfidh in iúl don chustaiméir cén uair a bheidh cainteoir Gaeilge ar fáil (ní dhéanfar sin amach amháin má bhíonn cainteoir Gaeilge ar fáil laistigh d'am réasúnach) nó mar mhalairt tabharfar na roghanna seo a leanas don chustaiméir:

- Am ar leith a shocrú a mbeidh cainteoir Gaeilge i láthair.
  - Féadfaidh an custaiméir, más mian leo, leas a baint as an rogha leanúint den chomhrá i mBéarla. *Ní thabharfar an tairiscint leanúint leis an gcomhrá i mBéarla ach amháin sa chás is go dtairgtear na rogha ar fad mar atá leagtha amach thuas don chustaiméir agus go ndiúltaíonn sé/sí iad.*
- Leanfar d'aon chomhfhreagras mar thoradh ar idirbheart cuntair ina mbíonn rogha teanga an chustaiméara dearbhaithe a bheith sa teanga sin fiú má rinneadh an t-idirbheart sa teanga eile.

#### **Má thagann tú chuig ceann dár Leabharlanna déanfaidh muid :**

- Spás Leabharlaine glan & sábháilte a sholáthar agus beidh gach comhartha poiblí i nGaeilge & i mBéarla.
- Beidh meas againn ar riachtanais ár gcuid léitheoirí agus cuirfear fáilte roimh gach duine.
- Déileáil go dínitiúil agus go measúil le gach léitheoir agus a bheith fial ó thaobh na haire a thugtar dóibh.
- Tacaíocht bhreise a thabhairt más é do chéad chuairt ar an Leabharlann é.
- Cúnamh a thabhairt duit maidir le rochtain a fháil ar ábhar i bhformáidí éagsúla chun freastal ar na riachtanais atá agat.
- Beartha a fhágfaidh gur ionad speisialta do leanaí iad ár gcuid leabharlann agus cinnteoidh go bhfuil ár gcuid seirbhísí oscailte agus ar fáil do gach duine.
- Seirbhís iomlán as Gaeilge a chur ar fáil i ngach ceann dár Leabharlanna Gaeltachta agus chomh maith leis sin i Leabharlann Chathair na Gaillimhe agus ag Leabharlann an Iarthair (Westside) nuair a iarrtar é.
- Cinnteoidh an tseirbhís leabharlaine go méadófar an méid leabhar Gaeilge a bheidh ar fáil ina aonaid agus do scoileanna go leanúnach.

#### **I Scríbhinn: Nuair a scríobhann nó nuair a chuireann muid rphost chuig custaiméirí nó nuair a fhreagraíonn muid comhfhreagras déanfaidh muid:**

- Leas a bhaint as foclaíocht shoiléir, shimplí agus úsáidfear a laghad téarmaí teicniúla agus is féidir.
- Gach comhfhreagras a admháil (litir, facs, teachtaireacht ríomhphoist) sa teanga ina bhfuarthas é (Gaeilge/Béarla), laistigh de 5 lá oibre agus féachaint le freagra a thabhairt laistigh de 15 lá oibre nó níos lú. Má bhíonn gá le comhfhreagras breise leanfar de sa teanga chéanna (Gaeilge/Béarla).
- Leanfar de bheith ag fáiltiú roimh chomhfhreagras i nGaeilge nó i mBéarla agus cinntofar nach mbeidh aon mhoill mhíchúil le comhfhreagras a dhéanamh linn trí Ghaeilge.
- A chinntiú, áit a ndearbhaítear gurb í an Ghaeilge do rogha teanga, go leanfar trí Ghaeilge le gach comhfhreagras tar éis comhrá teileafóin nó duine le duine fiú má tionóladh an cruinniú/comhrá teileafóin trí Bhéarla.
- Ainm an scríbhneora, uimhir theagmhála, seoladh rphoist agus uimhir thagartha chomhaid a áireamh.
- I gcás ina bhfuil duine den fhoireann as láthair ar feadh níos mó ná 3 lá oibre, gheobhaidh tú fógra ríomhphoist 'as láthair ón oifig' agus déanfar uimhir theagmhála mhalartach a thabhairt duit.
- A chinntiú go mbeidh comhfhreagras ghinearálta a thionscnaíonn an Chomhairle leis an bpobal i gceantar Gaeltachta, nó le duine aonair, le grúpa, le scoil, le Gaelscoil nó le heagraíocht a bhfuil a fhios go n-úsáideann siad Gaeilge de ghnáth nó gur fearr leo sin a dhéanamh, trí Ghaeilge go ginearálta nó d'fhéadfadh a bheith dátheangach má iarrtar sin nó má mheastar gur gá sin a dhéanamh.
- Leanacht den chleachtas reatha de lárliosta a choinneáil de dhaoine aonair, de ghrúpaí, de scoileanna, de Ghaelscoileanna agus d'eagraíochtaí a bhfuil a fhios gur fearr leo cumarsáid a dhéanamh trí Ghaeilge.
- A chinntiú i gcás ina ndéanann muid cumarsáid i scríbhinn nó leis an bpost leictreonach leis an bpobal i gcoitinne nó le haicme den phobal i gcoitinne chun faisnéis a thabhairt, gur i nGaeilge, nó i nGaeilge agus i mBéarla, a bheidh an chumarsáid.

#### **Le Teileafón: Má dhéanann tú teagmháil linn leis an Teileafón, déanfaidh muid :**

- A bheith ar fáil chun freastal ar do ghlaó ó 9.00 am go 5.00pm (Luan go Aoine).
- Glaonna a fhreagairt chomh sciobtha agus is féidir agus freagróidh muid go cúirtéiseach.

- Glaoch ar ais ort más rud é nach féidir linn déileáil le d'fhiafraí láithreach.
- A bheith cuidiúil & soiléir agus tú a threorú chuig an duine is oiriúnaí chun déileáil le d'fhiafraí gan mhoill.
- Ár ndícheall glaoch ar ais ort laistigh de 24 huaire an chloig
- Na teachtaireachtaí atá taifeadta ar ár gcóras teileafóin a uasdátú chun scéala a thabhairt i dtaobh duine ar leith den fhoireann a bheith as láthair.
- Uimhir theagmhála agus uimhir oiriúnach mhalartach don tseirbhís Ghaeilge a sholáthar duit i gcónaí más gá duit glaoch ar ais orainn
- Seirbhís gutháin trí Ghaeilge a sholáthar mar seo leanas
  - Mura mbíonn fáil ar chainteoir Gaeilge/ar an gcainteoir Gaeilge, laistigh den réimse seirbhíse iomchuí, míneoidh an té a ghlacfaidh an glaoch an scéal go cúirtéiseach agus tógfaidh siad ainm, uimhir agus mionsonraí fiosrúcháin an ghlaoteora agus cinnteoidh go nglaofaidh cainteoir Gaeilge ón gComhairle ar ais. Ní dhéanfar sin ach amháin más féidir a chinntiú gur féidir glaoch ar ais laistigh de dhá uair an chloig nuair a bheadh cainteoir Gaeilge ar an áitreabh nó, ar a mhéid, laistigh de lá amháin oibre.
  - Sin nó tabharfar an rogha don té a bhíonn ag glaoch go nglaofar ar ais orthu i nGaeilge ag ball foirne eile nó go leanfar leis an gcomhrá i mBéarla de réir na tréimhsí ama céanna.
- Mar chuid dá seirbhís uasghrádaithe teileafóin sna blianta atá romhainn, uimhir/seirbhís teileafóin tiomanta Gaeilge a bhunú, a mhéid agus is féidir, dóibhsean ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge
- A chinntiú gur i nGaeilge amháin a fhreagrófar glaonna gutháin in Oifigí Gaeltachta agus féadfar leanúint den ghlaoch i rogha teanga an chustaiméara ina dhiaidh sin.

**Le Foirm Iarratais: Má dhéanann tú iarratas ar cheann dár seirbhísí, déanfaidh muid :**

- Míniú beacht i dtaobh céard atá ag teastáil chun leas a bhaint as seirbhís áirithe
- A chinntiú go bhfuil sé éasca teacht ar an bhfoirm iarratais agus soláthróimid treoracha cruinne, beachta i dtaobh cén chaoi an fhoirm a chomhlánú
- Faisnéis atá riachtanach do mheasúnacht chothrom, phras ar d'iarratas amháin a iarraidh.
- Gach dícheall a chinntiú go mbíonn an Ghaeilge a bhíonn in úsáid i bhfoirmeacha inléite agus éasca le tuiscint agus fós aird á thabhairt ar chruinneas maidir le litriú caighdeánach agus ar ghramadach.
- A chinntiú nach ndéantar sonraí pearsanta atá faighte againn a úsáid ach don chuspóir a iarradh iad.
- A chinntiú go mbeidh gach foirm iarratais & an t-ábhar mínithe atá ag gabháil leo a tháirgeann an Chomhairle féin i nGaeilge amháin nó i nGaeilge & i mBéarla in aon doiciméad amháin gach áit gur féidir.
- A chinntiú sa chás ina bhfuil leaganacha Gaeilge & Béarla ar leithligh d'fhoirmeacha iarratais agus den ábhar míniúcháin a théann leo á soláthar go dtabharfar tábhacht chomhionann don dá leagan ag gach ionad poiblí agus go mbeidh teacht chomhréidh céanna ar an leagan Gaeilge is atá ar an leagan Béarla.
- Admháil, i do rogha teanga (Gaeilge/Béarla), á rá go bhfuarthas d'iarratas agus déileáil le d'iarratas laistigh de theorainneacha ama comhaontaithe.
- Scríobh chugat, i do rogha teanga (Gaeilge/Béarla), le cinneadh ar d'iarratas nó ar d'achomharc agus fáthanna a thabhairt mura raibh rath air.
- Custaiméirí a chuir ar an eolas go bhfuil leagan Gaeilge ar leithligh ar fáil i bhfoirm ráiteas cuí ar an leagan Béarla den cháipéis agus ar aon bhealach eile a chinneann an Chomhairle a bheith cuí.
- A chinntiú go bhfuil ráiteas soiléir ar gach foirm iarratais dátheangach a tháirgeann an Chomhairle féin ag fáiltiú an fhoirm a líonadh i nGaeilge.

**Ar Líne: Má bhaineann tú úsáid as ár seirbhísí arlíne, déanfaidh muid :**

- Faisnéis a thabhairt duit faoi Sheirbhísí agus an tslí inar féidir tuilleadh faisnéise a fháil faoinár Seirbhísí.
- A chinntiú go mbeidh ár láithreán gréasáin, [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie) / [www.galway.ie](http://www.galway.ie), go hiomlán dátheangach, go mbeidh feidhmiúlacht chomhionann aige agus go mbeifear in ann athrú go hiomlán idir teangacha (Gaeilge/Béarla).
- Cóipeanna dár dTuarascálacha Bliantúla agus Mórphleananna agus Buiséid a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla de réir mar is gá.

- Deis a thabhairt duit íocaíocht a dhéanamh ar líne i leith an oiread seirbhísí is féidir.
- Cóip dár bhfoirmeacha iarratais go léir a bheith ar fáil i nGaeilge/i mBéarla.
- Ár bhfoilseacháin a ofráil i bhformáidí malartacha sorochtana, ach sin a iarraidh. (e.g. Cló Mór)
- A chinntiú go bhfuil sé éasca tuairim a chur againn & go ndéantar ár láithreán gréasáin a uasdátú go pras.
- Freagra a thabhairt ar theagmháil uait trínár **Meáin Shóisialta**, i gcomhréir lenár bPolasaí Meán Sóisialta.
- A chinntiú go mbeidh ábhar seasta ar aon láithreán gréasáin nua, a bhaineann le feidhmeanna sonracha na n-údarás áitiúil agus a mbeadh smacht iomlán ag an gComhairle ar an láithreán gréasáin agus an t-ábhar air, dátheangach.
- A chinntiú go mbeidh gach seirbhís nua idirghníomhach a fhorbróidh an Chomhairle go hinmheánach go hiomlán dátheangach agus cuirfear i bhfeidhm go comhuaineach iad agus déanfar a mhacasamhail d'aon seirbhís idirghníomhach reatha go hiomlán dátheangach le linn an chéad nuashonrú eile.
- Leanacht le riaradh & cur chun cinn gaeilge@cocogaillimh.ie mar sheoladh rphoist cineálach do gach fiosrúchán i nGaeilge.
- Leanacht d'úsáid ghníomhach na teicneolaíochta chun soláthar seirbhís dátheangacha a fheabhsú.

**Gaeltacht: Más mian leat úsáid a bhaint as ár seirbhísí Gaeltachta, déanfaidh muid :**

- A chinntiú gur i nGaeilge amháin nó go dátheangach a bheidh aon chomhfhreagras ginearálta a thionscnóidh an Chomhairle leis an bpobal i gceantar Gaeltachta.
- Gach preasráiteas a bhaineann le ceantar Gaeltachta, ábhar Gaeltachta nó an Ghaeilge a fhoilsiú go dátheangach.
- Doiciméid a bhaineann go sonracha le ceantar Gaeltachta a fhoilsiú i nGaeilge amháin nó go dátheangach ag úsáid Gaeilge a bheidh inléite agus éasca le tuiscint le haird ar chruinneas maidir le litriú caighdeánach agus gramadach. Bainfidh sé sin le foirmeacha iarratais freisin
- Glaonna teileafóin in oifigí Gaeltachta a fhreagairt ag úsáid beannachtaí i nGaeilge amháin agus féadfar leanúint leis an nglaoch i rogha teanga an chustaiméara ina dhiaidh sin.
- A chinntiú gur i nGaeilge amháin a fheidhmeoidh córais fógraíochta poiblí a úsáidfí an Chomhairle, nó a úsáidfear thar ceann na Comhairle, ina áitreabh nó in aon áit eile i gceantar Gaeltachta.
- A fháil amach cén teanga is fearr leis an gcliant sula socraítear cruinniú sa teach. Glacfar leis go huathoibríoch gurb í an Ghaeilge an rogha teanga i gceantar Gaeltachta.
- A chinntiú gur cainteoirí Gaeilge a bheidh sna hoifigigh a fhreastalaíonn ar chruinnithe le daoine aonair a bhfuil a fhios gurb í an Ghaeilge a rogha teanga mura riachtanas é go mbeadh oifigeach ar leith i láthair.
- Aon chruinniú poiblí, tionólta ag an gComhairle nó thar ceann na Comhairle ag tríú páirtí, sa Ghaeltacht, nó a bhíonn ag déileáil le ceisteanna sonracha Gaeltachta a stiúradh trí Ghaeilge.
- Aon bhaile/sráidbhaile/pobal laistigh nó lasmuigh den Ghaeltacht ar mhian leo comharthaí a bheith i nGaeilge amháin ina gceantar a éascú agus a spreagadh. Is i nGaeilge amháin a bheidh aon chomharthaíocht a éilíonn cead ón gComhairle lena chur suas sa Ghaeltacht.
- Úsáid a bhaint as an leagan Gaeilge amháin do logainmneacha Gaeltachta chun críocha oifigiúla agus úsáidfear é mar réamhshocrú i ngach bunachar sonraí agus comhfhreagras de chuid na Comhairle
- A chinntiú gur í an Ghaeilge a bheidh mar theanga oibre in aon oifigí Comhairle a bheidh suite sa Ghaeltacht nach bhfuil ag feidhmiú ar an tslí sin faoi láthair faoi 2020.
- A chinntiú go gníomhach go mbeidh gach gné dár gcuid oibre a dhéanann difear go díreach nó go hindíreach don Ghaeltacht i nGaeilge agus aird á thabhairt aici ar oidhreacht chultúrtha agus teanga na Gaeltachta agus nach mbeidh éifeacht dhíobhálach aici ar úsáid na Gaeilge mar theanga pobail ach go gcuirfear chun cinn í agus go spreagfar í.
- Measúnú ar iarmhairtí teanga aon pholasaithe, straitéisí nó tionscnamh nua faoina úinéireacht nuair a bhítear á gceapadh, agus an éifeacht a bheidh acu ar an nGaeilge laistigh de sheirbhís agus i bpobail sa Ghaeltacht agus sa Chontae ina iomláine le súil is mbeidh sin mar lón eolais nuair a bheidh scéimeanna teanga eile á n-ullmhú.
- A chinntiú nach ndéanfaidh polasaithe agus tionscnaimh nua díobháil d'Oidhreacht Chultúrtha agus Teanga na Gaeltachta agus beidh gné chur chun cinn acu nuair is féidir.